

令和6年度近畿電気通信消費者支援連絡会（第32回）開催報告

1. 開催日時

令和6年9月26日（木）13:30から15:30まで

2. 開催場所

近畿総合通信局 + Web会議システム（Webex）によるハイブリッド開催

3. 議事

- （1）総務省（本省・近畿総合通信局）からの情報提供（一部資料配付のみ）
- （2）消費者相談関係機関・事業者団体からの情報提供（資料配付のみ）
- （3）消費生活センターが受け付けた相談事例に基づく質問・要望
- （4）総務省、消費生活センター及び事業者間での意見交換

4. 相談事例に基づく質問・要望の主な内容

(1) 取り扱った主な内容

① 販売代理店による訪問勧誘の方法と説明を改善して欲しい

ア 事例概要

相談者の自宅にケーブルテレビ会社の訪問勧誘があり、この地域は電波障害が発生している、ネット回線の契約先が全てケーブルテレビに切り替わると受け取られるような誤解を招くような案内を受け、相談者は仕方なく契約したが、後に事実ではないことが判明し、センターを通じて解約することとなった。

イ 論点

消費者に誤解を生まないよう説明内容を考慮した上で、代理店に対して勧誘方法の指導を徹底いただきたい。

ウ 事業者回答

代理店指導は随時実施しておりますが、改めて、当該営業員のセールストークの是正および第3者によるお申込確認コールの実施、またその音声を録音確認し、不適切な行為が無かったかの確認を徹底するよう指導致しました。

また、業務に携わる全スタッフを対象に営業コンプライアンスにかかる研修会を開催し、注意事項等の研修を実施しております。

② スマホ決済の請求元の情報を開示する方法を教えてください

ア 事例概要

スマホ決済に紐づけた他社のクレジットカードで「(携帯電話会社名) 利用料金」として本人の覚えのない請求があった。高齢である本人と家族がクレジットカード会社、携帯電話会社に電話で問い合わせても請求元が分からず、キャリアショップに訪問しても分からなかった。

イ 論点

請求元の情報が開示できない理由は何か。また、どうすれば開示してもらえるのか。

ウ 事業者回答

弊社にお問い合わせいただければ請求元の情報開示が可能ですが、ご契約状況やお客様からの調査に必要な情報を全て提供いただけない場合は、店舗まで来店いただき調査する場合もある。他社のクレジットカードでは弊社でも分からない部分があったり、開示できないものもある。

本件では、店舗に来店いただいた際に、契約情報等をしっかり確認した上で調査すべきところ、対応が不十分だった。

- ③ 据置型 Wi-Fi 機器など通信契約と一体不可分の契約は初期契約解除と同時に解約させてもらいたい

ア 事例概要

携帯電話の料金が高額だったため、プラン変更の販売店に行くと、電気サービスと固定電話サービスも勧誘され、よく分からないままセットで契約した。翌日、電気サービスはキャンセルできたが、固定電話の専用接続機器はキャンセルを断られた。

イ 論点

- ・代理店の高齢者への不適切な勧誘が依然として見受けられる。適合性原則違反の契約について代理店に指導してほしい。
- ・(事例の契約には該当しないが) 据置型 Wi-Fi 機器については、通信会社によって「確認措置」、「初期契約解除の特約で機器も解約対応」と対応が異なるが、通信契約を解約した場合、SIM フリーではないため、利用できないにもかかわらず機器代金の残債がある状態になり消費者苦情となるケースが多い。端末が他の通信会社で利用できない限り、通信契約と一体不可分の契約として通信契約の解約と同時に解約させてもらいたい。

ウ 事業者回答

- ・来店目的と異なるサービスを案内する際には、都度、お客様からの同意を必要とし、「不要」等の明確な意思表示があった場合は、再度のサービス勧奨を行わないよう指導している。また、お客様がご理解・ご納得された上でご契約いただくことが必要である旨も指導している。本事例で固定電話の確認措置の受付ができなかったのは、キャンセルの理由が設定や操作方法など「切り替えがややこしい」ということだったため。
- ・据置型 Wi-Fi 機器の解約について
A 社、B 社 端末は SIM フリーであり、確認措置の適用でキャンセル可能
C 社、D 社 初期契約解除の適用により、端末は返却可能

エ 総務省見解

本件のような通信端末の解約制度は今後の検討課題とする。

④ スマートフォン端末の下取り契約に取消の猶予期間が欲しい

ア 事例概要

相談者のスマホの調子が悪かったところ、ちょうどショップ店員に声をかけられショップに出向いた。調子の悪かったスマホを店に預け、代わりに別のスマートフォンを渡されたつもりだったが、実際には元のスマホは下取り契約となっており、代替りのスマホは機種変更の契約にて入手したこととなっていた。機種変更の契約は確認措置でキャンセルできるとされたが、下取り契約を行った元のスマホの返却を断られた。

イ 論点

確認措置が適用され、端末を含めて契約を解除することができる場合があるが、旧端末を下取り等で手放していれば、消費者が利用できる端末は手元にない。しかし、消費者が旧端末の返却を希望する場合もあるため、消費者が確認措置を行使できる期間が経過するまで、端末の下取り契約の猶予期間を設けてもらいたい。

ウ 事業者回答

3社（確認措置適用）

現状、確認措置と下取り契約は異なる手続きとなっているため、確認措置が適用された場合であっても下取り契約はキャンセルできない。ご要望に関しては貴重なご意見として頂戴する。

エ 総務省見解

通信端末の下取り契約は総務省の所管外となるが、消費者保護の観点から、ガイドラインへの記載や関係機関からの周知協力を得るなど、どのような周知ができるか、今後の検討課題とさせていただく。

⑤ スマートフォンの海外ローミング機能の販売時の初期設定について教えて欲しい

ア 事例概要

外国人である相談者が母国へ2週間滞在することとなり、スマホを持っていくことで特別な料金が発生しないかショップに確認した上で、少額であれば大丈夫と判断して持って行くことになった。ところが海外ローミングを有効にする設定となっていたため、自動的に適用され、高額な料金が発生した。

イ 論点

通信事業者の説明によれば、スマホ端末は契約時には海外ローミングが有効な設定の状態の販売されるとのことだが、何故、無効の状態の販売されないのか。

ウ 事業者回答

弊社の国際データローミングサービスの利用には、①オプション契約（月額無料）と②端末側の「データローミング」設定を有効（オン）にする、この2つの必要となる。オプション契約は、契約時に推奨しているものの、加入せずに契約することも可能。端末側の「データローミング」設定は、工場出荷時の無効の状態の販売しているため、利用者の操作で有効にしたと考えられる。弊社の担当者の誤解により、申込不要で使えるサービスであると案内してしまった。

- ⑥ 高齢の相談者が求めている高額なサービスを契約した経緯と家族確認の方法について教えて欲しい

ア 事例概要

高齢である相談者が携帯電話から高齢者用スマホに替える際に、安くなると言われて、モバイルネットワークを利用する固定電話サービスと据置型 Wi-Fi の契約をした。固定電話をマニュアル通りに接続してみたが繋がらず、8日後にショップに行きキャンセルを申し入れたが断られた。

イ 論点

- 相談者はパソコンを持っておらず映画も見ないのに、なぜホームルーターを勧められたのか疑問である。適合性原則に触れるのではないか。
- 高齢者の契約時に、家族などの確認はどのようにされているのか。家族がいない人にはどのようにされているのか。

ウ 事業者回答

- 携帯電話に比べ、スマートフォンはできることが増え、通信量が多くなることから据置型 Wi-Fi を提案している。その際、お客様から前向きに検討いただける返答もいただき、その日はご相談いただけのご家族に見積もりなどを見せていただくよう依頼し、後日の来店の際に契約いただいた。
- 80歳以上のお客様に対しては、ご家族同伴のご依頼や、ご家族への電話によるご案内を行っている。しかしながら、家族がいない・家族への連絡は不要等のご申告をいただいた場合は、最終的にはお客様の意思を尊重したうえで手続きを進めている。本件は80歳未満の方だったが、店舗責任者が契約後のトラブルを懸念し、ご来店いただく都度ご家族へ相談されているか確認していたものの、ご自身で判断されると言われたため、成約に至った。

⑦ 契約書が行方不明などで届かなかった場合の対応方法を教えて欲しい

ア 事例概要

相談者の知人の家に光回線の訪問勧誘があり、知人ではなく相談者が契約することになった。その契約書には利用場所として知人宅の住所を記載していたが、契約者の住所の欄は空欄にしていた。そのため、契約書や請求書等の書類が知人の家に契約者名宛てで発送されてしまい、契約者の家には一切届かず、料金未納のため強制解約となった。

イ 論点

契約者に契約書が届かず、事業者まで戻ってきた場合、どのようにして契約者まで書類を届ける努力をされるのか。また、事業者が送付したという立証責任は事業者側にあると思われるが、普通郵便で郵便物が行方不明になると立証できないのではないか。

ウ 事業者回答

契約書面については到着を確認できる方法では送付しておりません。なお、郵便戻りが確認できた場合には送付先住所変更のご案内等適宜対応しております。

- ⑧ 据置型 Wi-Fi の説明方法と電気通信事業法第 26 条第 1 項における位置づけを教えて欲しい

ア 事例概要

「携帯電話 1 円」のダイレクトメールを見て、高齢の親が使うスマートフォンを購入するために店舗へ出向いたところ、母の携帯電話に加えて、親の家で利用するインターネット用の据置型 Wi-Fi ホームルーターと固定電話の提案も受けて契約することとなった。

イ 論点

- ・相談者の親の家には、光ファイバー回線が既に引いてあったため、据え置き型 Wi-Fi ホームルーターは不必要だったのではないか。また、インターネットやプロバイダのことが理解できていなかった相談者に対して勧めたことや、スマートフォンを持つ人に据え置き型 Wi-Fi を勧めたりすることは適合性原則違反ではないか。
- ・据置型 Wi-Fi ホームルーターが「端末 0 円」と繰り返し説明され、相談者は端末を購入したという認識がなかった。実際には高額の売買契約であり、3 年以上の契約継続を条件に実質 0 円になるものと考えられる。「端末は 0 円」との説明は、法 27 条の 2 第 1 号が禁止する、判断に影響を及ぼす重要なものにつき不実を告げる行為に該当するのではないか。
- ・据え置き型 Wi-Fi ホームルーターの電気通信事業法における位置づけは、各社でどう位置付けられているのか。初期契約解除や確認措置の対象となり得る法 26 条第 1 項第 1 号なのか。それとも対象外となる法 26 条第 1 項第 3 号なのか。

ウ 事業者回答

- ・本事例の契約時の記録によると、お客様から家の光回線のプロバイダ契約ができないと相談があった。その回線が他社のものであったため、ショップではサポート出来ない旨を伝えて、自社のサービスのご提案の許諾を得た上で提案を行い契約に至った。また、初めてスマートフォンを利用する方だったため、通信量が増える可能性が高くなる傾向等を考慮し、家では Wi-Fi 利用ができるサービスをお勧めすることとなった。提案は適合性の原則違反に該

当しないものと認識している。

- 据置型 Wi-Fi ホームルーターの販売においては、端末機器を購入いただき代金を一括又は分割でお支払いいただくとともに、月々サポートの適用により月々の利用料金が割り引かれ、3年間の継続利用で端末代金は「実質0円」となる。

- 4社（携帯電話事業者）

法第26条第1項第1号として位置づけている

エ 総務省見解

据置型 Wi-Fi ホームルーターは法第26条第1項第1号のうち、「無線インターネット専用サービス」に該当する。当号は利用者の利益を保護するために特に必要とする役務であり、スマートフォンなどのブラウザを搭載した携帯電話端末に向けたサービスなどが該当する。携帯電話の電波を使用するものについては、基本的に当号に該当するものと認識している。

⑨ 据置型 Wi-Fi ルーターの解約について十分な説明や柔軟な対応をいただきたい

ア 事例概要

長く使っていたスマホからの機種変更を目的にショップに行き、その際に通信料金を安くしたいと相談したところ、店員から安価な料金プランを紹介され、「セットで据置型 Wi-Fi ルーターを契約すると割引が適用され、月額料金が更に安くなる」と言われたので、端末の機種変更と合わせて据置型 Wi-Fi ルーターを契約した。

ところが、新しいスマホは使いにくく、月額利用料はこれまでより高額になっており、家族からも「ホームルーターは要らない」と言われたため、8日以内に契約キャンセルを申し入れたが、応じて貰えなかった。

イ 論点

相談者は確認措置が無条件ではないことや、通常解約ではルーターは返品できず機器代の支払が続くことを理解できていなかった。契約の際に、消費者にとって「デメリット」となる部分についても、きちんと理解できるように説明いただきたい。

また、相談者は長年高齢者向け機種 of スマホを使用されていて通信に関する知識に乏しく、毎月のデータ使用量も1~3GB程であることを踏まえると、据置型 Wi-Fi ルーターの提案は電気通信事業法における適合性の原則から逸脱しているのではないか。

ウ 事業者回答

ご契約いただく際は、全てのお客さまに対し重要事項説明を行っており、その中で確認措置に関しては「電波状況が不十分である場合」や「契約内容の事前説明が不十分、または申込書控えの渡し漏れなどの法令違反があった場合」に契約解除が可能である旨ご説明するとともに、お渡しする書類にもその旨を記載している。

なお、本事例ではご利用状況等を確認させていただく中で、ご家族が利用されている別回線の通信量が多いことや、自宅内で利用されることが多いといった話を聞き、ご家庭全体の通信料金を下げる目的で据置型 Wi-Fi ルーターを提案した。説明の後、悩まれている様子が見受けられたため、契約前に自宅で検

討いただくようにも提案したが、お客様のご意思で当日中に契約することとなった。

⑩ 契約時と解約時における複数契約の意向確認について

ア 事例概要

携帯電話のキャリア決済で、本人に覚えのない料金請求があったため、携帯電話会社に問い合わせると、別会社で利用したオンライン決済だったと分かった。取引時の電話番号も分かったが、本人には全く覚えがないものだった。

返金は携帯電話会社ではできないので、その別会社に返金を求めたが、手続きに必要な注文番号が分からない。

取引時の電話番号は、以前、割引のために契約した2回線目のSIMカードのもので、当時使用していた携帯電話を解約した際、同時に2回線目のSIMカードを契約している認識がなく、SIMカードを解約していなかったため、オンライン決済に用いられたものだった。

イ 論点

- ・ 別回線の契約が残っていることが分かっていたら解約したので、被害を防げたのではないか。
- ・ 本件以外にも、当該事業者で本人が希望していない通信回線の契約に関する相談があり、必要性のない通信回線の契約を無理に勧めず、消費者が契約の必要性を判断できるよう相談者の属性を十分配慮し、適切な説明を行って頂きたい。
- ・ 消費者保護ルールのガイドラインでは、契約後の情報提供について「電気通信事業者等においては、契約時や解約時に丁寧に説明することに加え、それぞれのサービス提供形態等を踏まえ、実施可能かつ効果的な措置を講ずることが望ましい」とし、その措置例として「電気通信サービスの解約時において、利用者が複数のサービスを契約している場合には全てのサービスについて解約の意向を確認すること」と示されています。複数の契約がある場合は、相談者が希望している解約だけではなく、全ての契約の説明とそれぞれの解約の意向を確認することを望みます。

ウ 事業者回答

複数回線をご契約中でご請求がまとまっているケースであれば、他の回線のご継続、ご解約についても意向を確認するようにしている。

複数回線のご契約の際には、お客様の利用用途やメリット等をきちんとご説明し、ご理解いただいた上ご契約するようにしている。

本件は、事前に相談者から MNP 転出番号の発行のために電話があり、その際に、お客様自身が別回線の契約を認識しており、その回線も解約を希望する意思表示も確認できていた。しかし、話の途中で電話が切れてしまい、その後の折り返しの電話にて最終的に MNP 転出番号の払い出し手続きを行ったが、もう一回線の解約が必要な点について最後に念押しができなかった。

⑪ スマホ端末の購入の際には、店頭での使い勝手の確認や操作説明をしていただきたい

ア 事例概要

夫婦で携帯ショップへ行き、夫婦2台分の携帯電話からスマホへの機種変更を行った。ところが新しいスマホを持ち帰ると端末は大きく重たく使い方が不明なため、携帯ショップへ電話し「使い勝手が悪くキャンセルしたい」と申し出たが、契約キャンセルも別の機種への変更も断られた。

イ 論点

特に高齢者の携帯電話端末からスマホ端末への機種変更の際に、今回の事例のようなことが想定される。店頭で端末を手にとって使い勝手を確認できることや今まで以上に丁寧な説明、対応を心掛けていただきたい。

ウ 事業者回答

ご高齢のお客様へご説明する際には、お客様のご意向や状況を考慮した分かり易い説明に努めている。また、年齢に関わりなく機種選定の際は、店舗に配備しているデモ機やモックアップを用いて選定の参考にしていただいております。文字の入力方法等の操作性等に関しましても、デモ機を用いて確認いただくよう用意している。

本事例では、お客様から連絡があった4日後に店舗で来店される予定とされており、その際に確認措置に関してお話を伺う準備をしていた。ところがその来店する日の前に、消費生活センター様を介して、お客様相談室にご連絡いただきましたので、店舗に連絡したところ、すでにご申告内容を認識しており、お客さまにご申告内容を受け確認措置の対応に至った。

5. 総務省、消費生活センター及び事業者間での意見交換の主な内容

(1) 取り扱ったテーマ

電気通信サービスの利用者への情報提供の在り方

(2) 主な意見等

○高齢者に対する配慮が欠け、わかりやすい説明がなされておらず、契約の意思確認が欠けていることが要因であるとする。(消費生活センター等)

○来店目的と異なるサービスや商品の案内やショッピングセンターで買い物中に声をかけて勧誘することは、不意打ち性があり認識の齟齬が生じる要因の一つと考えられる。行政には確認措置の範囲を拡充し、来店目的と異なるサービスや商品の案内やショッピングセンターで買い物中に声をかけて勧誘されるものは全て無条件で解約できるような制度としていただきたい。(消費生活センター等)

○所管官庁には、消費者にとって不意打ち的な勧誘による契約には確認措置ではなく無条件で一定期間解約できるように事業者への規制を要望する。(消費生活センター等)

○オンライン契約の場合、事業者は申込内容を最終確認画面において分かりやすい記載にしていきたい。(消費生活センター等)

○行政には事業者が消費者に対してニーズ等をきちんと聞き取り、①「利用者のデータ確認書」、②「契約内容確認書」「変更前と変更後の契約条件の違いの一覧表」等も作成し消費者に交付することを行政が義務付け、それらの書面に不備があった場合は、契約解除が可能となるようなルール作りも検討されたい。(消費生活センター等)

○消費者には、自身の契約に関して、事業者の説明だけを鵜呑みにせず、交付された契約書をよく確認もせずに独りよがりな判断で済ますことの無いよう、契約者責任を理解する必要があり、消費者センターは、そういった啓発により一層力を入れるべき。(消費生活センター等)

○キャンペーン適用や通信に加えガス・電気の契約がセットになると、長時間の説明を受けても消費者にとっては理解が難しい。(消費生活センター等)

- 確認措置制度は事業者が適用の可否を判断することから、消費者保護の観点からみると十分に機能していると言えない。電気通信事業法に消費者の来店目的を確認することを義務づけること、来店目的と異なる商品を勧誘されて契約した場合には原則無条件で契約を解除できるクーリング・オフと同等の制度を導入することを検討していただきたい。(消費生活センター等)

- 適合性の原則を踏まえ、お客様のインターネット等に関する理解度に配慮した説明を行っている。万が一、営業方法に不適切な点があった場合は、事実確認に努めるとともに当該代理店への指導を実施するなど厳しく対処している。販売代理店各社の責任者報告を義務化し、適正な営業活動の遵守に向けた管理体制強化を実施している。(事業者等)

- 代理店の電話勧誘時にお客様がご高齢である場合や、未成年者、障がいをお持ちのお客様にご説明する際は、第三者(同居家族など)による確認を実施している。
(事業者等)

- 消費者にも自身の契約内容をしっかりと確認していただくことが必要だと考える。
(事業者等)

- 行政において必要な取組は消費者への啓発や情報提供だと考える。(事業者等)

- 認識の齟齬が発生してしまう要因としては、事業者が提供する情報に対して、お客様によって認識度が異なるため、お客様に一樣な説明を行ってしまうことにあると考える。また、お客様にご理解いただく必要がある情報量が少なくないことも要因の一つとして考える。(事業者等)

- 曖昧な表現などを避けて、明確で正確な情報提供を行う。特に、お客様に不利益となる制限などは注意事項ではなく同意事項として契約前に確認を行う取組が必要と考えられる。認識の齟齬が発生してしまう要因としては、事業者が提供する情報に対して、お客様によって認識度が異なるため、お客様に一樣な説明を行ってしまうことにあると考える。また、お客様にご理解いただく必要がある情報量が少なくないことも要因の一つとして考える。(事業者等)

○高齢者向けには TCA 自主基準として 65 歳以上の方へのスマホの使い方説明や料金につきご不明点がないかの確認とご不明点がないことのお客様ご自身による署名、80 歳以上の場合はご家族等への架電による契約確認を行っている。出張販売には丁寧な説明を指導しているが、直近の指摘を受けてイベントスタッフの研修制度の整備や専用ガイドラインの更新・再周知を実施した。(事業者等)